

## Politica di Gestione dei Reclami

### IT Executive Summary – Gestione Reclami

Cuora Assicurazioni S.r.l. adotta una Politica di Gestione dei Reclami rigorosa e trasparente, concepita per garantire il trattamento equo e sollecito di ogni segnalazione da parte di clienti, beneficiari o danneggiati. La policy si fonda sui seguenti pilastri:

- **Accessibilità e tempestività:** ogni reclamo è registrato e risposto entro 45 giorni, in conformità a Regolamenti IVASS (ISVAP n. 24/2008 e successive modifiche)
- **Chiarezza e trasparenza:** il processo, dal ricevimento alla risposta, utilizza comunicazioni semplici e comprensibili, inclusa la comunicazione delle alternative disponibili (es. IVASS, mediazione).
- **Analisi delle cause profonde:** seguendo le best practice per identificare trend di reclami ricorrenti e prevenirli
- **Governance adeguata:** responsabilità chiaramente definite con flussi di escalation interni e monitoraggio periodico dell'efficacia delle azioni correttive .
- **Reportistica e apprendimento:** report semestrali e annuali, con dati sulle tipologie e sugli esiti, indirizzati al CDA e alle autorità di vigilanza; utilizzo di analisi MI per migliorare la customer experience .

In ottica proattiva, Cuora promuove una cultura aziendale centrata sul cliente: ogni reclamo è considerato un'opportunità di miglioramento continuo.

---

### GB Executive Summary – Complaints Management

*Cuora Assicurazioni S.r.l. has implemented a robust and transparent Complaints Management Policy to ensure fair and timely handling of all complaints from policyholders, beneficiaries, or third-party claimants. The policy is built on the following principles:*

- **Accessibility and timeliness:** every complaint is logged and addressed within 45 days, in compliance with IVASS regulations (ISVAP Reg. n. 24/2008 and subsequent updates)
- **Clarity and transparency:** the process, from submission to resolution, is communicated in plain language, including information on escalation options (e.g. IVASS, mediation).
- **Root cause analysis:** aligned with best practices for identifying systemic complaint trends and preventing recurrence .
- **Governance framework:** clear roles and escalation processes with regular monitoring of corrective actions and management oversight .
- **Reporting and continuous improvement:** semi-annual and annual reporting of complaint types and outcomes to the Board and relevant authorities; management information analysis is used to improve customer outcomes .

*Cuora fosters a customer-centric culture, treating every complaint as a valuable opportunity for continuous improvement.*

## Nota:

*Il Provvedimento IVASS n. 46/2016 disciplina la procedura di presentazione dei Reclami agli intermediari assicurativi.*

### **Cosa è un reclamo**

*Ai sensi del Regolamento IVASS, per Reclamo si intende “dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un’impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell’elenco annesso, relativa a un contratto o a un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto”.*

### **Modalità di trasmissione dei reclami e recapiti**

*Il contraente, l’assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno la facoltà, ferma restando la possibilità di rivolgersi all’Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all’intermediario o all’impresa di assicurazione. La funzione della gestione reclami non è esternalizzata*

*Qualora il reclamo sia inoltrato all’intermediario può essere inviato con le seguenti modalità a uno dei seguenti indirizzi:*

**Raccomandata AR: Cuora Assicurazioni S.r.l. – Ufficio Reclami Via Colorno, 57 – Parma - oppure via mail a [reclami@cuorassicurazioni.it](mailto:reclami@cuorassicurazioni.it) o Pec [cuorassicurazioni@pec.it](mailto:cuorassicurazioni@pec.it)**

*L’intermediario è tenuto a dare risposta scritta entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.*

*Il contraente, l’assicurato, il beneficiario e il danneggiato hanno inoltre la possibilità, qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall’esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell’intermediario o dell’impresa entro il termine di legge (45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo da parte dell’intermediario), di rivolgersi a: IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 – 00187 Roma fax: 06 42133206, PEC [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it), [www.ivass.it](http://www.ivass.it) allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall’intermediario o dall’impresa preponente. L’informativa è integrata con la procedura per la presentazione dei reclami in caso di rapporti di libera collaborazione ai sensi dell’art. 22, comma 10, D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012.*

---

## 1. Finalità e ambito di applicazione

La presente policy definisce le procedure, i principi e le responsabilità adottate da **Cuora Assicurazioni S.r.l.** per garantire una gestione trasparente, corretta e tempestiva dei reclami presentati dai clienti e da ogni altro avente diritto (contraente, assicurato, beneficiario o danneggiato).

Cuora opera nel rispetto delle normative IVASS, in particolare:

- Regolamento ISVAP n. 24/2008 (e successive modifiche: Provv. IVASS 30/2015, 46/2016, 61-63/2017, 76/2018, 97/2020);
- Regolamento IVASS n. 40/2018;
- Codice delle Assicurazioni Private (D.Lgs. 209/2005).

Sono esclusi i reclami relativi alla privacy, disciplinati separatamente ai sensi del GDPR (Reg. UE 2016/679).

---

## 2. Obiettivi

Cuora Assicurazioni si impegna a:

- Garantire l’equo trattamento del reclamante e la gestione di eventuali conflitti di interesse.
- Assicurare una gestione sollecita ed esaustiva dei reclami.
- Mantenere un comportamento uniforme e trasparente tra le diverse funzioni aziendali.
- Documentare correttamente l’attività di gestione e garantire adeguata reportistica.
- Promuovere la correttezza e la trasparenza nei rapporti con la clientela.

---

### **CUORA ASSICURAZIONI S.R.L.**

Capitale Sociale € 100.000,00 interamente versato - P.IVA 03113220341 - REA : PR 364115 - Codice fiscale e numero di iscrizione: 03113220341 - Sede legale: Parma - Via Colorno, 57 CAP 43122 - PEC: [cuorassicurazioni@pec.it](mailto:cuorassicurazioni@pec.it) - Società sottoposta al controllo dell’IVASS – Via del Quirinale , 21 Roma 00187 RUI n. A000779881

### 3. Principi generali

- **Tracciabilità:** ogni reclamo è registrato in apposito registro elettronico.
  - **Tempestività:** risposta entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.
  - **Trasparenza:** informare sempre il reclamante sulle modalità e sugli esiti della gestione.
  - **Chiarezza:** risposte formulate in linguaggio semplice e comprensibile.
  - **Correttezza:** rispetto delle posizioni e dei diritti del reclamante.
  - **Gratuità:** nessun onere per il cliente nell'accesso al servizio reclami.
- 

### 4. Modalità di presentazione del reclamo

Il reclamo deve essere presentato in forma scritta e inviato a:

#### **Cuora Assicurazioni S.r.l. – Funzione Gestione Reclami**

Sede legale: Via Colorno, 57 – 43122 Parma (PR)

PEC: cuorassicurazioni@pec.it

E-mail: reclami@cuorassicurazioni.it

Il cliente può usare un modulo standard disponibile sul sito ufficiale [www.cuorassicurazioni.it](http://www.cuorassicurazioni.it) o richiederlo alla sede legale.

---

### 5. Processo operativo

#### **Fasi:**

- **Ricezione e registrazione:** Il reclamo è registrato nel registro reclami elettronico, con data, oggetto e parte reclamante.
  - **Istruttoria:** Analisi della documentazione, eventuale richiesta di integrazioni, contatto con le funzioni interne.
  - **Valutazione:** Decisione sull'esito (accolto, rigettato, parzialmente accolto) con motivazioni.
  - **Risposta:** Comunicazione scritta al reclamante entro 45 giorni, con indicazione delle eventuali azioni intraprese e dei canali alternativi disponibili.
- 

### 6. Escalation e rimedi alternativi

In caso di insoddisfazione o mancata risposta nei termini:

- Il reclamante può rivolgersi a **IVASS – Servizio Tutela del Consumatore**, Via del Quirinale 21 – 00187 Roma, PEC: ivass@pec.ivass.it
  - Avviare procedura stragiudiziale (mediazione, arbitrato, conciliazione).
- 



#### **CUORA ASSICURAZIONI S.R.L.**

Capitale Sociale € 100.000,00 interamente versato - P.IVA 03113220341 - REA : PR 364115 - Codice fiscale e numero di iscrizione: 03113220341 - Sede legale: Parma - Via Colorno, 57 CAP 43122 - PEC: cuorassicurazioni@pec.it - Società sottoposta al controllo dell'IVASS – Via del Quirinale , 21 Roma 00187 RUI n. A000779881

## 7. Registro reclami e reportistica

Cuora mantiene un registro elettronico aggiornato con i dati di ciascun reclamo, come previsto da Regolamento IVASS.

Reportistica annuale predisposta secondo i modelli IVASS e trasmessa all'Autorità su richiesta.

---

## 8. Formazione e aggiornamento

Cuora garantisce piani formativi periodici per tutto il personale coinvolto nella gestione dei reclami, al fine di assicurare la piena competenza e aggiornamento normativo.

---

## 9. Informazioni alla clientela

Le informazioni relative alla gestione dei reclami sono disponibili:

- Sul sito ufficiale [www.cuorassicurazioni.it](http://www.cuorassicurazioni.it)
  - Presso la sede legale
- 



### CUORA ASSICURAZIONI S.R.L.

Capitale Sociale € 100.000,00 interamente versato - P.IVA 03113220341 - REA : PR 364115 - Codice fiscale e numero di iscrizione: 03113220341 - Sede legale: Parma - Via Colorno, 57 CAP 43122 - PEC: cuorassicurazioni@pec.it - Società sottoposta al controllo dell'IVASS – Via del Quirinale , 21 Roma 00187 RUI n. A000779881